

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan penulis dalam penelitian mengenai upaya meningkatkan kepuasan konsumen melalui kualitas produk dan kualitas pelayanan, adalah sebagai berikut:

1. Kualitas produk Katering Sarahfie sudah cukup baik, hal tersebut telah dibuktikan melalui pengolahan data dari kualitas produk yang dirasakan. Tingkat kelezatan rasa dari hidangan yang disajikan merupakan dimensi yang mempunyai nilai paling tinggi, sedangkan yang mempunyai nilai paling rendah adalah mengenai tingkat kesesuaian suhu hidangan yang disajikan.
2. Kualitas pelayanan Katering Sarahfie sudah cukup baik, hal tersebut telah dibuktikan melalui pengolahan data dari kualitas pelayanan yang dirasakan. Tingkat kesopanan pegawai dalam melayani konsumen merupakan dimensi yang mempunyai nilai paling tinggi, sedangkan yang paling rendah adalah mengenai tampilan peralatan yang digunakan.
3. Konsumen Katering Sarahfie secara keseluruhan tidak puas terhadap kualitas produk dan kualitas pelayanan yang telah diberikan. Hal tersebut disebabkan karna nilai kinerja (kenyataan) yang dirasakan oleh konsumen Katering Sarahfie (*perceived*) lebih rendah dibandingkan dengan nilai harapan (*expected*) konsumen akan kualitas produk dan kualitas pelayanan.
4. Kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Katering Sarahfie.

Nurman Alimin, 2014

UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN MELALUI KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN DI KATERING SARAHFIE

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

5. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Katering Sarahfie.

5.2 Saran

Pada dasarnya kualitas produk dan kualitas pelayanan di Katering Sarahfie sudah cukup baik. Namun untuk menciptakan kepuasan konsumen, maka akan lebih baik jika pihak perusahaan dapat melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas dari setiap produk dan pelayanan yang akan diberikan kepada konsumen. Adapun saran yang dapat penulis berikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas produk, dengan cara: (1) Memperbaiki atau menambah kualitas dari rasa hidangan yang disajikan; (2) Menambah tingkat kemantapan mutu hidangan; (3) Menambah kualitas dari bentuk hidangan yang disajikan; (4) Menambah kualitas dari tekstur hidangan yang disajikan agar sesuai dengan jenis hidangannya; (5) Menambah kualitas dari tingkat kerapihan hidangan; (6) Menambah kualitas dari seni penyajian; (7) Menambah kualitas dari aroma hidangan yang disajikan; (8) Terlebih untuk ukuran kesesuaian suhu hidangan yang disajikan. Hal itu disebabkan karena berdasarkan penelitian, nilai kepuasan konsumen terhadap suhu hidangan yang disajikan adalah paling rendah dibanding dengan hal lainnya. Cara yang bisa dilakukan adalah menyediakan atau menambah peralatan yang bisa mendukung agar makanan memiliki suhu yang sesuai pada saat disajikan. Seperti alat pemanas untuk makanan panas, dan alat pendingin untuk makanan yang harus disajikan dingin.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan, dengan cara: (1) Memberikan pengarahan kepada pegawai agar bisa lebih rapih dan bersih dalam bekerja dan berpakaian; (2) Memberikan pelatihan dan pengarahan kepada pegawai agar bisa lebih sigap/tanggap dalam bekerja; (3)

Memberikan motivasi kerja kepada pegawai agar minat dalam membantu memenuhi kebutuhan konsumen bisa tertanam; (4) Memberikan pelatihan dan pengarahan kepada pegawai agar bisa lebih terampil dalam bekerja; (5) Memberikan pelatihan dan pengarahan kepada pegawai agar bisa lebih ramah dan sopan dalam bekerja; (6) Memberikan pelatihan dan pengarahan agar pegawai agar bisa lebih baik dalam berkomunikasi dengan tamu; (7) Terlebih untuk ukuran penampilan peralatan yang digunakan. Hal ini disebabkan karena berdasarkan hasil penelitian, penampilan peralatan adalah ukuran pelayanan yang paling rendah yang dirasakan oleh konsumen. Hal tersebut bisa diperbaiki dengan cara mengganti peralatan yang rusak, menambah kuantitas peralatan, menambah peralatan kebersihan seperti lap agar bisa digunakan untuk membersihkan peralatan yang kotor, menyesuaikan jumlah peralatan dengan jumlah pesanan agar tidak terjadi pengulangan pemakaian peralatan yang sudah digunakan oleh tamu, serta selalu mengingatkan dan mengawasi setiap pegawai agar mampu menjaga setiap peralatan yang dimiliki.

3. Penelitian ini belum bisa dikatakan sempurna dan masih memiliki banyak kekurangan. Untuk itu perlu dilakukan penelitian lebih lanjut di luar variabel yang diteliti penulis. Misalnya penelitian mengenai standar resep yang digunakan untuk meningkatkan kualitas produk dari kelezatan rasa makanan, mengenai kualitas bahan baku yang digunakan, mengenai waktu dan cara penyimpanan bahan baku yang akan digunakan, penelitian mengenai tingkat kesejahteraan pegawai yang diberikan oleh perusahaan agar dapat meningkatkan motivasi kerja pegawai sehingga berindikasi pada tingkat kualitas pelayanan, penelitian mengenai tingkat kenyamanan lingkungan kerja yang diciptakan dalam sebuah perusahaan, dan lain sebagainya.

Nurman Alimin, 2014

UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN MELALUI KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN DI KATERING SARAHFIE

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu